

Afin de faciliter la communication avec les acteurs externes à la Banque de France (commissaires et créanciers), un portail du surendettement a été mis en place pour simplifier l'accès aux documents.

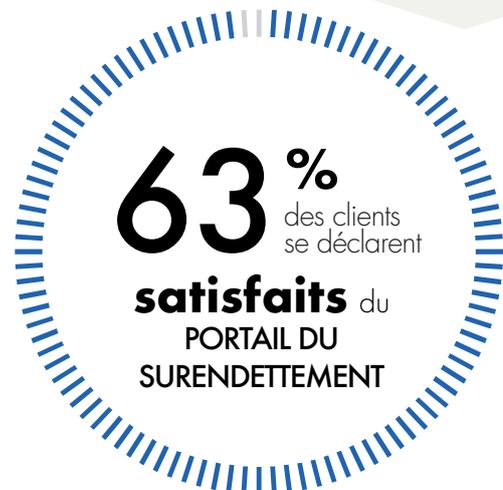
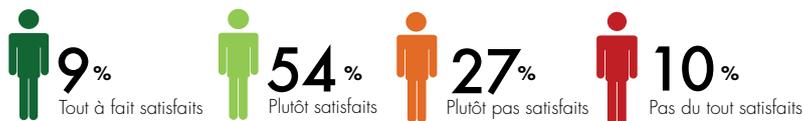
Chiffres clés 2017
de l'activité

- 9 903 créanciers du Trésor et autres créanciers
- 1 255 commissaires et assistants commissions
- 179 000 dossiers de surendettement résolus

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017

NOTE DE SATISFACTION
GLOBALE

6,1
SUR 10



NOTE GLOBALE POUR
LE SERVICE APPORTÉ
PAR LE PORTAIL DU
SURENDETTEMENT

6,5
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
**LA RELATION AVEC LES
INTERLOCUTEURS**
DU PORTAIL DU SURENDETTEMENT

7,0
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
**LA COMMUNICATION/
INFORMATION**
DU PORTAIL DU SURENDETTEMENT

6,0
SUR 10



Enquête on-line réalisée du 5 décembre 2017 au 9 janvier 2018 auprès d'utilisateurs du portail du Surendettement



Echantillon représentatif de 1 518 enquêtes complètes, constitué d'utilisateurs du portail

2017

LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

6,1

LE SERVICE APPORTÉ PAR LE PORTAIL DU SURENDETTEMENT

6,5

dont :

-  L'accès/l'utilisation du Portail
-  L'utilité des informations disponibles
-  La qualité des informations disponibles

6,5

7,1

6,9

LA RELATION AVEC LES INTERLOCUTEURS DU PORTAIL DU SURENDETTEMENT

7,0

dont :

-  Le délai de réponse
-  La clarté et la facilité de compréhension de la réponse apportée
-  L'exhaustivité de la réponse apportée

7,4

7,3

7,2

LA COMMUNICATION/INFORMATION DU PORTAIL DU SURENDETTEMENT

6,0

dont :

-  La facilité et l'agrément de lecture
-  La fluidité de navigation sur le portail
-  La facilité pour trouver les informations

6,4

5,8

5,6

LÉGENDE D'INTERPRÉTATION

- Très satisfaisant (9 à 10) 
- Satisfaisant (7 à 8) 
- Pas satisfaisant (5 à 6) 
- Pas du tout satisfaisant (0 à 4) 

L'IMAGE DE LA BANQUE DE FRANCE DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE SUR LE PORTAIL DU SURENDETTEMENT

88%



des personnes interrogées estiment que la Banque de France effectue un travail objectif et fiable.

83%



des personnes interrogées considèrent que la Banque de France sait évoluer et innover pour répondre aux besoins et exigences des acteurs économiques et financiers.

69%



des personnes interrogées pensent que la Banque de France est ouverte sur son environnement et communautaire suffisamment.